マイライフかごしま

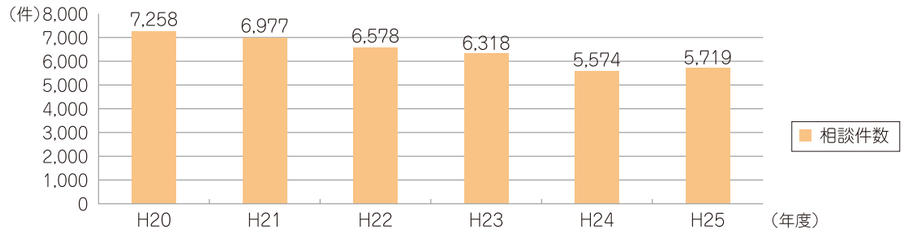
くらしの情報

2014. 7

目 次

①～②……平成25年度消費生活相談概要
③……「遠隔操作」でインターネットプロバイダ契約?!
③……夏本番!!扇風機やエアコンにも危険なことが…
④……金融広報アドバイザー講師派遣制度をご利用ください
④……「消費生活専門相談員資格認定試験」を受験しませんか

平成25年度消費生活相談概要



1 相談総件数

相談総件数は，前年度に比べて145件増加し，5,719件でした。

2 目立った相談

●全体の相談件数は，増加し，内容は引き続き複雑，悪質，巧妙化

昨年度同様，注文した覚えのない商品を「注文した」と業者から電話があり，代金引換払いなどで商品が送られてくる「送りつけ商法（ネガティブオプション）」についての相談が，高齢者を中心に増加しています。また，複数の業者が次々に勧誘する「劇場型」や過去に被害に遭った人を狙って被害回復をうたう「被害回復型」などの投資に関する相談も後を絶ちません。

スマートフォンなどの普及によりインターネットによるワンクリック請求や架空請求，オンラインゲームの相談が若者を中心に増加しています。

代金を振り込んだが，商品が届かないといったインターネットを利用した通信販売の相談も増加しています。

※消費生活センターなどでは，以下のとおり対処するよう助言し，啓発をしています。

【健康食品等の送りつけ商法の場合】

① 注文した覚えがない場合は，きっぱり「注文していない。」と断ること。
② もし，注文した覚えのない商品が送られてきたら支払わず，受取拒否をして送り状にある業者の住所，名前，電話番号を控え，消費生活センターへ再度，相談すること。

【未公開株等投資商品の場合】

① 内容が理解できない投資商品は安易に購入しない。
② 「絶対儲かる」話はない。
③ 過去に被害に遭った人を狙って「返金される」などとうたい，更にだます「投資の二次被害」もあるので，同様の勧誘には十分気を付け，電話番号等を変更するなどの対策をとること。

【架空請求（アダルトサイト等）の場合】

① 支払わずに放置，無視する。
② 相手に知られている以上の個人情報は漏らさない。
③ 記載されている電話番号やメールアドレスに自分から連絡をしない。
④ 悪質な取り立てなどがあれば，警察にも相談する。

金融広報アドバイザー講師派遣制度をご利用ください

鹿児島県金融広報委員会では，金融広報中央委員会から委嘱された消費者教育の専門家『金融広報アドバイザー』を，要請に応じて学習会，講演会等に講師として無料で派遣しています。

☆ 専門家からじかに情報を手に入れたい方に！
☆ 金融に関する特定のテーマについて深く知りたい方に！
老人クラブ，小・中・高等学校，ＰＴＡ主催の家庭教育学級，
地区公民館活動など，幅広くご活用いただけます。
［講座内容：金銭・金融教育／金融トラブル／年金・社会保険／生活設計 等］
☆ 講師派遣料：無料
☆ **最少受講者数：９名**
※ 金融広報アドバイザーの活動内容は，金融分野における消費者教育や情報提供であり，消費者の個々の資産運用相談や金融トラブルの処理などを行うものではありません。
◎ **ご希望の方は，鹿児島県金融広報委員会（099-286-2544）までお気軽にお問い合わせください！**

「消費生活専門相談員資格認定試験」を受験しませんか

独立行政法人国民生活センターが実施する「平成 26 年度消費生活専門相談員資格認定試験」が９月27 日（土）に行われます。
試験申込み受付期間は６月 30 日（月）から８月４日（月）までとなっています。

☆ **消費生活専門相談員とは**

全国に 700 以上ある消費生活センター等で，商品やサービスなど消費生活全般に関する消費者からの苦情や問い合わせ等を受け付け，公正な立場で相談の解決に努めている相談員のことです。

☆ **資格認定者の活動状況**

○ 資格認定者の半数以上は，消費生活センター等で消費生活相談や消費者啓発・教育の業務に携わっています。
○ その他，法テラス，裁判所の調停委員・司法委員，企業，NPO 法人等で消費生活相談に関連する業務に携わるなど幅広く活躍しています。

◎ **詳しい情報につきましては，下記のお問い合わせ先に御確認ください。**

＜お問い合わせ先＞
独立行政法人国民生活センター 資格制度室
〒108-8602 東京都港区高輪 3-13-22
TEL：03-3443-7855

消費生活に関するご相談，お問い合わせ先 “すぐ電話。まず相談。”

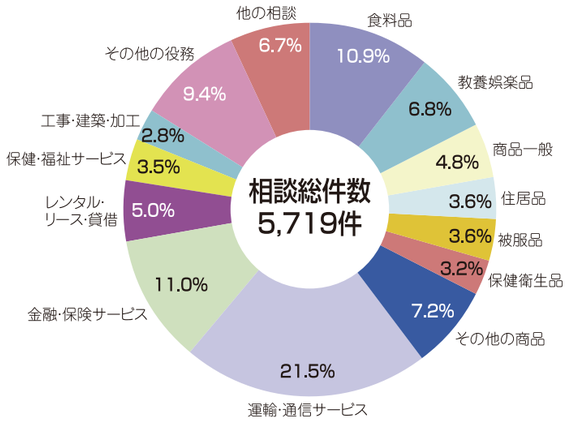
☆消費者ホットライン　☎0570-064-370（身近な消費生活相談窓口を案内するダイヤルです。）
☆県消費生活センター　☎099-224-0999　☆大島消費生活相談所 ☎0997-52-0999

発　行　鹿児島県県民生活局消費者行政推進室　〒890-8577　鹿児島市鴨池新町10番1号　☎099-286-2521
鹿児島県消費生活センター　〒892-0838　鹿児島市新屋敷町16番203号　☎099-224-0999
鹿児島県ホームページ　http://www.pref.kagoshima.jp/kurashi-kankyo/syohi/index.html

【インターネット通販の場合】

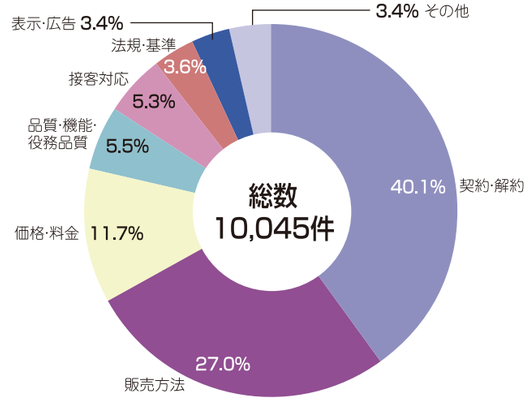
① 相手業者の所在地や連絡先がサイトに記載されているか確認する。
② 不自然な日本語がないか確認する。
③ キャンセルや返品条件等利用規約を事前に確認する。
④ 通信販売には「クーリング・オフ」が適用されないので，注意すること。

3 商品・役務別相談割合



●商品では健康食品などに関する相談の増加により「食料品」が最も多く，役務（サービス）では，アダルトサイトなど架空請求の増加により「運輸・通信サービス」が最も多く，次いで投資や生命保険，借金などの「金融・保険サービス」です。

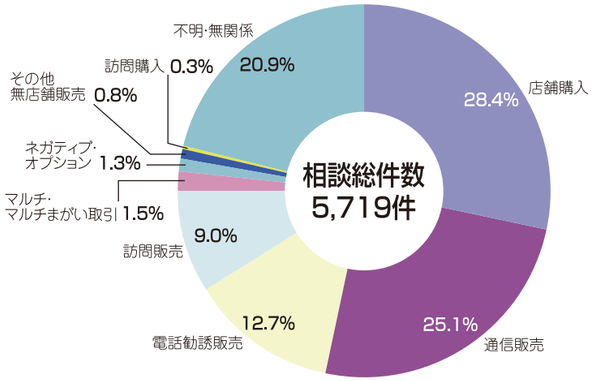
4 相談内容別相談割合



●最も多いのが「契約・解約」の相談で約４割を占めています。次いで「販売方法」の相談です。

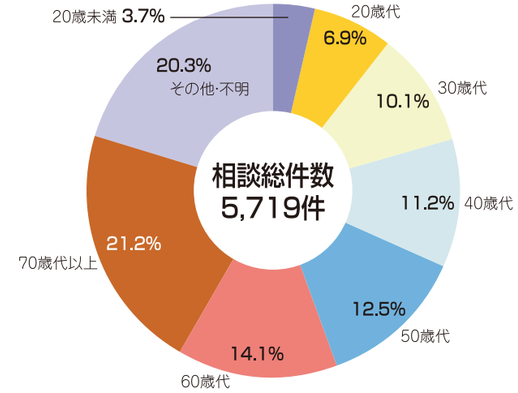
※1件の相談で複数の内容にわたるものがあるため，件数合計は，相談総件数と一致しない。

5 販売購入形態別相談割合



●販売購入形態別では，「健康食品の送り付け商法」が増加したことにより，ネガティブオプションが前年度に比べ倍以上増加しています。また，通信販売が，インターネットによる通信販売の増加により前年度に比べ約５％増加しています。

6 当事者年代別割合



●年代別相談件数の割合は前年度とほぼ同じです。スマートフォンなどの普及により前年度に比べ 20 歳未満の相談件数が約 27％増加しています。
高齢者（60 歳以上）の相談が今年度の相談総件数の約 35％を占めています。

7 救済額

平成25年度に県消費生活センター及び大島消費生活相談所の助言やあっせん（※）で救済された金額は，２億6,966万円でした。

※あっせんとは，当事者間における自主的解決が困難な場合に消費生活センター等が双方の主張，意見を聴取し要点を明確化するなどして解決への合意形成を図ることです。

詳しくは県ホームページをご覧ください。
URL http://www.pref.kagoshima.jp/kurashi-kankyo/syohi/index.html

「遠隔操作」でインターネットプロバイダ契約?!

相談事例

大手通信会社を名乗る者から電話があり，「今，契約しているプロバイダを乗り換えれば月々の料金が安くなる。乗り換え作業は，遠隔操作で行うので，簡単にできる。」と勧誘され承諾した。次の日，業者から電話があり，指示されるままにパソコンを開き，ホームページを見て番号を伝えた。それ以外は特に何もしていない。

数日後，知らないプロバイダ業者から封書が届き，確認すると以前より高い月額利用料となっており，頼んでいない映像配信サービスなども契約していることになっていた。解約したい。　（70代　女性）

アドバイス

インターネットの普及により，光回線などの契約に関する相談が高齢者を中心に増加しています。その中でも最近，上記事例のようなプロバイダ契約で業者から電話勧誘により，よく理解せずに指示されるままにパソコンを操作し，**「遠隔操作」**してもらったところ，承諾していない契約に申し込まれていた。といったトラブルが増えています。

遠隔操作は，例えば無料の遠隔操作用ソフトをダウンロードすることなどにより簡単に自分のパソコン画面を依頼した相手のパソコンに表示させ，表示された ＩＤやパスワードを伝えるだけで比較的簡単に遠隔操作をすることができる場合があります。

大事なことは・・・

●自分のパソコンを業者に遠隔操作させて契約をしないこと。
自分のパソコンを遠隔操作させるということは，契約するサービスの内容などが確認できないだけでなく，自分のパソコン内の情報を業者が見ること，自由に操作することを許したことになります。安易に遠隔操作をさせて契約しないようにしましょう。

●契約内容をきちんと理解して契約する。必要がなければきっぱり断ること。
契約内容をよく理解しないままに承諾をし，契約してしまったというケースも多いようです。通信関連の契約には内容が複雑なものもあるので，契約内容を十分に理解して契約しましょう。通信契約には「クーリング・オフ」が適用されません。必要がなければきっぱり断りましょう。

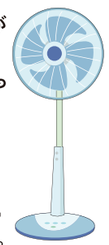
夏本番!!扇風機やエアコンにも危険なことが・・・

７月になり，「夏本番」。この暑さを乗り切るための必需品といえば扇風機やエアコンですが，久しぶりに使用する扇風機やエアコンにも火災など危険なことがあります。

扇風機編

こんな異常には注意

●スイッチを入れてもファンが回らない。
●ファンの回転時に異常な音や振動がする。
●モーター部分が異常に熱い。焦げ臭い。
●羽根にヒビが入っていたり，ガードが変形している。など。



エアコン編

こんな異常には注意

●電気コードやプラグが異常に熱い。
●焦げ臭い。
●ブレーカーが頻繁に落ちる。
●室内機から水漏れがする。など。

※室外機にほこりなどが入るとショートし，発火の原因にもなります。室外機の上などに物を置かず，キレイにすること。
※洗浄する場合は，購入店等に相談すること。市販の洗浄剤を使用するときは，取扱説明書をよく読むこと。

事故にならなくても**「ヒヤリとした」「ハッとした」**ことがありましたら，販売店やメーカー，消費生活センターにお知らせください。